FAALKOSTEN IN TECHNIEK EN BOUW

Terugdringen met Office 365

Een eBook van CTB

Inhoudsopgave

3 Inleiding

Meer doen met minder mensen
Productiviteit verhogen
Procesgericht werken
Uniformiteit bevorderen
Sturen op compliance
Business Process Monitor

5 Facts & Figures

Zoeken en vinden
Faalkosten minimaliseren
Uniforme processen
Arbeidsmarkt vraagt om ingrijpen
Aandachtspunten

7 Focus op faalkosten

Maatregelen nemen
Rendement opvoeren
Project- en informatiemanagement
Zoeken en vinden
Shadow IT voorkomen
Stuurinformatie

9 De oplossing

Document Management
Business Process Monitor for Office 365
Provisioning for Office 365
Productivity for Office 365

13 Conclusies

Inleiding

De economie trekt aan en dat is direct terug te zien in de cijfers van bedrijven in de techniek en bouw. Na jaren van stagnatie en recessie is de tijd aangebroken dat deze sectoren weer kunnen gaan denken aan groei en vooruitgang. Er liggen echter enkele obstakels op de weg, waardoor bedrijven niet volledig profiteren van de kansen die zich aandienen. Door optimaal gebruik te maken van de verschillende functionaliteiten en apps in de Microsoft Office 365 cloud-suite, aangevuld met de slimme Business Process Monitor applicatie van CTB, zijn bedrijven in deze sectoren in staat obstakels weg te nemen en business opportunities te benutten.

Meer doen met minder mensen

De techniek en bouw komt in een stroomversnelling en wel zo snel, dat veel organisaties kampen met een personeelstekort van goede gekwalificeerde mensen. Door het sterke herstel van de werkgelegenheid en de beperkte instroom vanuit het beroepsonderwijs is het in veel technische sectoren lastig geworden om de juiste vakmensen te vinden. Ook vergrijzing speelt hierbij een rol of het gegeven dat vakmensen inmiddels een ander beroep hebben gekozen. Ook is het een feit dat bedrijven nog altijd te maken hebben met substantiële faalkosten. Hoewel er sinds 2000 hard gewerkt is om faalkosten te reduceren, gaat er nog altijd 10% van de inkomsten in rook op. Het is dus de uitdaging om meer te doen, met minder mensen.

Productiviteit verhogen

Uiteraard doen bedrijven er alles aan om het dreigende tekort aan personeel op te vangen met proactief HR-beleid. En sectorbreed zijn er initiatieven om faalkosten tot een minimum te beperken. Maar er is nog een spoor dat zij kunnen volgen en dat is het verbeteren van de productiviteit. In de kern komt het erop neer dat bedrijven bestaande informatie, kennis en technologieën beter moeten gaan benutten. In alle lagen van de organisatie. Daardoor wordt het mogelijk medewerkers efficiënter te laten (samen)werken. In de praktijk blijkt dat er vertraging en fouten optreden doordat kenniswerkers, vooral in de voorbereidende fase, veel tijd kwijt zijn met zoeken naar informatie. Processen zijn in theorie op orde, maar het komt niet tot een efficiënte uitvoering.

Procesgericht werken

Bedrijven in de techniek en bouw zijn zich zeer bewust van het belang van procesgericht werken. Uniformiteit van en inzicht in processen zijn immers essentieel voor een efficiënte bedrijfsvoering. We zien dat een groot deel van deze bedrijven weliswaar beschikt over beschreven processen en business rules, maar de praktijk leert dat de vertaalslag naar en de link met de werkomgeving ontbreekt. En dat is een gemiste kans.

Uniformiteit bevorderen

Een voorgedefinieerde procesgang en uniformiteit moeten min of meer worden afgedwongen. Dat project-medewerkers op het juiste moment de juiste taak uitvoeren en de juiste instructies, beschrijvingen, documenten en templates krijgen aangeboden, zonder dat zij van scherm naar scherm en van applicatie naar applicatie moeten switchen. Dat kost immers tijd en verhoogt het risico dat niet de juiste informatie wordt verkregen, dat processen daardoor vastlopen of met vertraging te maken krijgen. Organisaties maken fouten en missen deadlines en dat kost geld. Hierdoor ontstaan faalkosten die voorkomen kunnen worden.

Sturen op compliance

Een andere consequentie van het gebrek aan uniformiteit en het ontbreken van eenduidige processen is dat een organisatie afwijkt van bepaalde procedures waardoor men niet voldoet aan sectorgebonden standaarden. Dat kan weer van invloed zijn op compliance eisen. Kortom, reden te meer om processen goed te monitoren en te sturen.

Business Process Monitor

Het is niet altijd noodzakelijk om in nieuwe technologieën te investeren. Bovenop bijvoorbeeld de, voor de meeste organisaties bekende Office 365 omgeving, zijn er voldoende aanknopingspunten om processen te monitoren en verder te stroomlijnen. CTB is expert op dit gebied en heeft met de *Business Process Monitor* een op Office 365 gebaseerde brancheoplossing ontwikkeld. Het is een verrijking van standaard SharePoint en Teams waarmee organisaties in de techniek, bouw en offshore een uniforme uitvoering van projecten kunnen bewerk-stelligen door een naadloze integratie tussen hun Document Management Systeem (DMS) en hun eigen beschreven werkprocessen. Organisaties kunnen hiermee direct hun risicobeheersing verbeteren en invloed uit-oefenen op het rendement in hun projecten. Organisaties profiteren hiermee optimaal van de investeringen die zij in het verleden gedaan hebben als het gaat om Office 365 applicaties.

In dit eBook zoomen we dieper in op de uitdagingen van procesgericht werken in relatie tot het terugdringen van faalkosten en het verbeteren van de productiviteit. Vervolgens beschrijven we hoe u eenvoudig met Business Process Monitor van CTB aan de slag kunt gaan.

Facts & Figures

Zoeken en vinden

Uit onderzoek van **IDC en Coveo**[1] bleek dat ongestructureerde informatie voor de meeste organisaties gefragmenteerd blijft. 61% van de kenniswerkers is regelmatig van vier of meer systemen afhankelijk en 13% heeft toegang tot elf of meer systemen om de informatie te krijgen die ze nodig hebben om hun werk te kunnen doen. Deze informatie is opgeslagen in verschillende formaten in netwerkbestanden, content management systemen, intranets, op maat gemaakte applicaties en andere informatiebronnen die niet met elkaar praten.

Hetzelfde onderzoek geeft een interessante inkijk in de tijd die de kenniswerker kwijt is aan het zoeken en vaak niet kunnen vinden van informatie. Zij besteden 16% van hun tijd aan het zoeken van informatie. Daarnaast spenderen ze 10% van hun tijd per week aan het verzamelen en analyseren van informatie uit één of meer bronnen.
In totaal wordt dus grofweg een kwart van de tijd van kenniswerkers besteed aan het vinden en analyseren van informatie. Dit kan uiteraard productief werk zijn, maar dat is niet altijd het geval. Dat blijkt uit vervolgvragen:

- In maar iets meer dan de helft van de gevallen (56%) vinden kenniswerkers ook daadwerkelijk de informatie die zij nodig hebben.
- Ze verspillen ook tijd bij:
  - Het combineren van gegevens uit meerdere informatiebronnen;
  - Het opnieuw formatteren van gegevens uit verschillende bronnen;
  - Het herstellen of creëren van content die niet kan worden gevonden;
  - Andere activiteiten met een lage toegevoegde waarde.

Faalkosten minimaliseren

Het gaat beter met de installatiesector en de branche is positief over de toekomst. Dat kon brancheorganisatie UNETO-VNI bekend maken na onderzoek onder haar leden, eind 2016. Daar staat tegenover dat de faalkosten nog altijd aanzienlijk zijn. **BouwKennis onderzocht** al eerder de aard en omvang van faalkosten in de bouw- en techniekssector en kwam tot een omvang van 11,5%. En meer recentelijk zien we dat zowel overheid als

marktpartijen in het kader van de behandeling van de Wet Kwaliteitsborging, in het parlement, uitgaan van faalkosten van 10 tot 15 procent. Hoe dan ook, er lekt nog altijd erg veel geld weg. Om een voorbeeld te noemen: de UNETO-VNI-leden genereerden in 2014 een omzet van bijna 13 miljard euro, dus dan heb je het al snel over ongeveer een miljard euro aan faalkosten. Voor een groot deel is dit onnodig en vermijdbaar. Communicatie, transparantie en uniformiteit in bedrijfsprocessen zijn essentieel om de bouw- en installatiesector naar structureel lagere faalkosten te brengen.

Als we dieper in de achtergronden van faalkosten kijken, dan zien we dat de oorsprong van veel fouten is terug te voeren op de voorbereidende fase. Er is ruimte voor verbetering in de afstemming tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, uitvoerder, architect en andere betrokken partijen. Projectdossiers blijken niet volledig te zijn en de communicatie tussen actoren is niet optimaal. Daardoor ontstaan fouten, die uiteindelijk vaak pas op de projectlocatie tot uiting komen. Herstelkosten zijn daarom aanzienlijk.

Uniforme processen

Onderzoek van CTB eind 2014 onder grote projectmatig werkende organisaties toonde aan dat meer dan de helft van de respondenten (55%) het uniformeren en standaardiseren van werkprocessen een grote uitdaging vindt. Voor deze benchmark waren 134 bedrijven uit de techniek, bouw en offshore gevraagd naar hun uitdagingen in projectbeheer en informatiemanagement. Bedrijven streven ernaar dat projecten op een consequente en eenduidige manier uitgevoerd worden. Hiermee proberen zij risico's te beheersen en faalkosten te reduceren. In de praktijk gaat dit echter vaak mis.

Zo blijkt uit het onderzoek dat 80% van de organisaties over een kwaliteitshandboek beschikt dat deze processen moet begeleiden. Slechts 10% maakt hier daadwerkelijk gebruik van. Het gevolg is dat medewerkers de werkprocessen op hun eigen manier interpreteren en uitvoeren. Bovendien verloopt de monitoring op de uitvoering van processen vaak steekproefsgewijs en achteraf. Hierdoor is het lastig tijdig in te grijpen om een project bij te sturen. Waar deze organisaties behoefte aan hebben is de mogelijkheid medewerkers op het juiste moment te kunnen voorzien van de juiste informatie, zodat zij efficiënt door processen kunnen lopen.

Arbeidsmarkt vraagt om ingrijpen

Het UWV liet in het voorjaar van 2017 **weten**[2] dat het aantal banen van werknemers tussen 2010 en 2016 afnam van 377.000 naar 300.000 (-20%) in de bouw en techniek. Voor de komende twee jaar wordt een toename verwacht, tot 313.000 in 2018 (+4%). Ook het aantal zelfstandigen in de bouw blijft stijgen, tot zo'n 214.000 in 2018. Het aantal ontstane vacatures nam tussen 2010 en 2013 sterk af (van 30 naar 20 duizend). Daarna nam het weer toe, tot 32 duizend in 2016. Dat is 7% meer dan in 2010. Tot 2018 wordt een verdere toename tot 35 duizend verwacht (+9%). Kortom, er dreigen tekorten aan personeel te ontstaan. Dat kan voor een deel opgevangen worden door de productiviteit van de bestaande arbeidskrachten te verbeteren. Door efficiënter te werken, processen efficiënter in te richten - en daar vervolgens ook op te sturen - kun je meer doen met dezelfde resources.

Aandachtspunten

Als we alle feiten en cijfers op een rijtje zetten, wordt het duidelijk dat er een aantal aandachtspunten zijn:

- De branche is zich bewust van de kansen die er liggen door efficiënter informatiebeheer en procesmanagement;
- Uniforme processen verkleinen de kans op fouten en zorgen ervoor dat processen compliant zijn;
- Faalkosten kunnen verder worden teruggebracht door procesmanagement zo in te richten dat informatievoorziening en -uitwisseling gestandaardiseerd en min of meer geautomatiseerd worden;
- Doordat informatiebeheer een impuls krijgt, zijn organisaties in staat productiever te werken. Dit is een van de antwoorden op het dreigende personeelstekort in de sector.

[1] **The Knowledge Quotient: Unlocking the Hidden Value of Information Using Search and Content Analytics**, IDC 2014.

[2] **Factsheet Bouw**, UWV april 2017.

Focus op faalkosten

De gevolgen van stroperige processen en haperende informatie-uitwisseling kunnen verstrekkend zijn. De problemen zijn tweeledig. In de eerste plaats brengt het feit dat verschillende processen niet altijd op dezelfde manier worden uitgevoerd grote risico's met zich mee. In de tweede plaats leidt dit tot de al eerder genoemde faalkosten, oplopend tot meer dan 10% van de totale projectkosten.

In het algemeen bedoelen we met faalkosten kosten die ontstaan door vermijdbare fouten in het voortbrengingsproces, waardoor het product (of de dienst) niet tijdig of volgens de overeengekomen kwaliteit geleverd wordt, met gevolg dat herstelacties moeten plaatsvinden, zoals reparatie, opnieuw produceren, korting verlenen of schade vergoeden.

Maatregelen nemen

De afgelopen jaren zijn er verschillende maatregelen getroffen die faalkosten enigszins hebben gereduceerd. Denk hierbij aan BIM, het Bouwinformatiemodel, dat het mogelijk maakt verkeerde keuzes en fouten in een vroeg stadium te herkennen. In ieder geval voordat de fouten kostbaar worden in de uitvoeringsfase. Denk hierbij aan het streven van steeds meer bedrijven in de techniek, bouw en offshore om de klant nadrukkelijker centraal te stellen. Dit dwingt aanbieders transparanter te opereren en dat zet hen aan nog beter na te denken over bepaalde stappen of keuzes.

Desalniettemin is er nog een wereld te winnen. Maar waar moet je dan beginnen? Vaak ontstaat er al ruis op de lijn op het moment dat de wensen van de klant, weergegeven in een aanbesteding, moeten worden vertaald in een plan, een planning en een uitvoering. Het ontbreken van eenduidigheid in deze beginfase werkt door in de gehele keten:

- De verkeerde documenten worden verzameld of samengesteld;
- Het gaat fout bij het aanvragen van vergunningen bij de overheid;
- Inkoop van materiaal geschiedt op basis van verkeerde aannames;
- De uitvoering loopt vertraging op, met mogelijk boetes tot gevolg.

Rendement opvoeren

Het rendement van projecten staat dan ook onder druk. Uit een **benchmarkonderzoek van CTB** in 2016 onder 141 informatiemanagers, ICT-managers en commercie in de branche blijkt 54% van de respondenten ontevreden te zijn met het rendement van hun projecten. Marges zijn al klein en in combinatie met de genoemde risico's komen bedrijven in de gevarenzone. Daar komt nog bij dat het

risico bestaat dat processen niet volgens bepaalde standaarden verlopen waardoor kwaliteitsborging in gevaar komt.

Project- en informatiemanagement

Om faalkosten verder te kunnen aanpakken, is het noodzakelijk verder in te zoomen op de fouten die kunnen ontstaan gedurende de verschillende processen. Uit het hierboven genoemde onderzoek blijkt dat 65% volop bezig is met faalkostenreductie en risicobeheersing. Splitsen we dat verder uit dan blijkt dat project- en informatie-management een hoge prioriteit krijgen. Hierbij kan gedacht worden aan het structureren van informatie- en communicatiestromen. Maar ook het delen van informatie zowel intern als met externe partijen heeft de volle aandacht. Een tweede stap die bedrijven zetten is het uniformeren en standaardiseren van werkprocessen. Dit zijn exact de elementen die 46% van de onder-nemingen, die aangaven tevreden te zijn met het projectrendement, uitvoeren. Het loont dus om te focussen op het verbeteren van werkprocessen. Efficiency wordt verbeterd en fouten kunnen worden voorkomen.

Zoeken en vinden

Het delen van informatie, intern maar ook met keten-partners, verloopt veelal via e-mail. Projectdocumenten worden verzonden per e-mail en dat is niet bevorderlijk voor de samenwerking in projecten. Documenten zijn op deze manier niet centraal opgeslagen en dan kan versie-beheer een serieus probleem worden. Daar komt bij dat, zoals in het hoofdstuk Facts & Figures wordt genoemd, medewerkers langdurig op zoek moeten naar de laatste en juiste informatie. Zeker wanneer processen niet goed zijn omschreven of wanneer het ontbreekt aan de juiste processturing is dit het geval. Productiviteit holt achteruit.

Een ander aspect van faalkosten is het fenomeen dubbel werk. Het vullen van documenttemplates gebeurt vaak nog handmatig en betekent dus dubbel werk. Informatie die al bekend is in andere systemen of applicaties moet worden overgetypt, in plaats van dat een naadloze koppeling tussen applicaties ervoor zorgt dat bekende gegevens direct automatisch worden ingevuld. Dit kost niet alleen veel tijd, maar werkt het maken van fouten verder in de hand.

Shadow IT voorkomen

Tegelijkertijd kun je constateren dat medewerkers zelf op zoek gaan naar mogelijkheden om documenten centraal op te slaan en te delen met collega's of medewerkers van partners in een project. Cloudgebaseerde oplossingen zoals Dropbox, Google Drive of OneDrive van Microsoft worden buiten de beschermde IT-omgeving ingezet, met alle mogelijke gevolgen van dien. Gevoelige project-informatie zou op deze manier op straat kunnen komen te liggen. Zeker nu welhaast iedere medewerker is uitgerust met een mobiel device zoals smartphone of tablet.
Er ontstaat een Shadow IT-omgeving en dat is een teken aan de wand. Wat te denken wanneer er informatie ligt opgeslagen in de schaduwzijde van IT die relevant kan zijn bij disputen of juridische geschillen? Conversaties tussen partijen zijn niet meer traceerbaar en dus niet bruikbaar in een zaak. Zeker bij de grotere projecten, waar sprake is van nacalculatie, is het van groot belang dit soort gegevens paraat te hebben. Lukt dat niet, dan dreigen er grote schadeposten. Wederom een bron van ellende en oplopende faalkosten.

Stuurinformatie

Een van de grote gevolgen van Shadow IT is dat het management het zicht kwijtraakt op de status en voort-gang van processen. Het is bijvoorbeeld onduidelijk waar in de pijplijn die belangrijke offerte zich bevindt. Hebben de engineers de juiste gegevens ontvangen? Hoe ver staat het met de vergunningsaanvraag? Dit zijn allemaal zaken waar het management bovenop moet zitten om tijdig te kunnen ingrijpen. Moeten er meer installateurs op een project gezet worden? Is het noodzakelijk betalings-afspraken te herzien met leveranciers? Vaak blijft deze wezenlijke stuurinformatie onder de radar van het management en dat is een slechte zaak.

De conclusie van een nadere analyse van faalkosten is dat er veel pijn ontstaat doordat processen niet goed be-schreven en niet voorhanden zijn. Dan gaan mensen op zoek naar informatie. Het kost medewerkers onnodig veel tijd om processen te volgen als de informatie niet wordt aangeboden op het juiste moment. Voor nieuwe werk-nemers is dit een nog groter probleem. Juist nu het werk zich weer opstapelt, is het van belang dat nieuwe mede-werkers snel vertrouwd raken met de werkprocessen en met de manier waarop documenten verwerkt worden. Gestandaardiseerde processen en verregaande auto-matisering helpen hier enorm bij.

De oplossing

Het voorkomen, vermijden of uitbannen van faalkosten staat al decennia hoog op de prioriteitenlijst van de complete bouwketen en offshore-industrie. Veel van de genoemde aspecten van faalkosten mogen dan wel bekend worden verondersteld, maar waar veel ondernemingen toch wel van schrikken is de lange tijd die medewerkers kwijt zijn aan het zoeken en vinden van de juiste informatie.

Deze verloren tijd wordt doorgaans niet meegerekend; het wordt immers niet tot uiting gebracht in euro's, wat wel gebeurt bij een verkeerde bestelling of het uitlopen van een klus in dagen. De uitdaging ligt dan ook in het feit; het zoeken en vinden van informatie en documenten te elimineren uit de werkprocessen. Wat je wil:

- Is medewerkers gestroomlijnde en uniforme processen aanbieden. Zodat documenttemplates en formulieren, waar mogelijk al voorzien van bekende informatie, op het juiste moment in het proces in de takenlijst gepresenteerd worden;
- Is medewerkers voorzien van naadloze koppelingen met alle relevante bedrijfsapplicaties (finance, CRM, ERP, projectsites in SharePoint en andere Office 365 onderdelen), waardoor zij niet van scherm naar scherm hoeven te wisselen en waardoor inderdaad informatiestromen geïntegreerd kunnen worden;
- Is het stroomlijnen en standaardiseren van interactie en communicatie met ketenpartners zodat informatie-uitwisseling optimaal verloopt via favoriete devices (ook mobile).

Document Management

Een antwoord op de versnipperde informatiehuishouding is de inrichting van een centraal Document Management Systeem (DMS), bijvoorbeeld gebaseerd op SharePoint. Hiermee zijn al vele vormen van faalkosten te voorkomen. Document management heeft onder andere de volgende resultaten:

- Centrale projectdossiers met versiebeheer;
- Veilige toegang voor alle betrokkenen, intern én extern;
- Goede aansluiting op eigen beschreven werk-processen;
- Fasering in de procesgang en werken met sjablonen.

In het verlengde van deze oplossingsrichtingen is het raadzaam direct ook andere problemen aan te pakken. Denk hierbij aan het inrichten van een management dashboard waarmee real-time de voortgang van processen kan worden gemonitord en men tijdig kan bijsturen. Medewerkers van de business kant moeten in staat zijn procesverbeteringen voor te stellen. Deze moeten eenvoudig in te passen en te implementeren zijn.

Zoals we al eerder constateerden hebben veel bedrijven hun processen wel beschreven en vastgelegd. Zij willen hun projecten consequent uitvoeren en zo de kans op fouten verkleinen. Tevens wordt de flexibele inzetbaarheid van medewerkers vergroot als de werkwijze in alle vestigingen, landen of regio's uniform is. Waar deze bedrijven dan behoefte aan hebben is slimme proces-bewakingssoftware die medewerkers stuurt en begeleidt in hun dagelijkse werkzaamheden. Deze software dient naadloos aan te sluiten op de bestaande applicaties en moet voor ieder project duidelijk maken:

- Hoe de actuele stand van zaken van een project zich verhoudt tot het standaard werkproces.
- Welke verplichte handelingen al afgerond en geaccordeerd zijn en welke nog niet.
- Welke verplichte documenten zijn aangemaakt, aangevuld met vereiste informatie en welke niet.

Business Process Monitor for Office 365

Procesbewakingssoftware geeft organisaties dan ook een instrument in handen om direct en proactief te sturen in projecten. Om zo het rendement veilig te stellen.
CTB biedt uitkomst met Business Process Monitor for Office 365 dat op een slimme en innovatieve wijze processen aanstuurt en zorgt voor informatie-uitwisseling, interactie en communicatie.

Bevorder procesgebruik

Medewerkers kunnen met **Business Process Monitor for Office 365** hun dag productiever besteden; projectleden krijgen een overzicht van hun taken. Door instructies per fase en per taak te beschrijven komt het kwaliteitshand-boek direct terecht in de dagelijkse praktijk van project-medewerkers. Hoort er bij een taak een deliverable? Dan is het mogelijk documenten op basis van een template en de bestaande project- en gebruikersgegevens te creëren.
Dit document wordt direct opgeslagen op de juiste locatie in Office 365 met de bijbehorende rechten. Hierdoor is autorisatie en toegangsbeheer ook altijd goed geregeld.

Verhoog kwaliteit en verlaag risico's

Business Process Monitor for Office 365 geeft managers het overzicht dat nodig is om de projectvoortgang te bewaken. Welke taken dienen door wie te worden uitgevoerd? Welke documenten moeten worden opgeleverd voordat een volgende fase uitgevoerd mag worden? En welke taken zijn hun uiterste datum gepasseerd? Met het overzichtelijke dashboard is het direct duidelijk wat de volgende stap is of waar de bottleneck in een project zich bevindt. Faalkosten kunnen zo tot een minimum worden beperkt.

Uniformeer uitvoering van projecten

Om bedrijfsprocessen werkelijk te standaardiseren door de gehele organisatie, is het noodzakelijk dit centraal te beheren. Door gebruikers de mogelijkheid te geven 'lessons learned' taak specifiek, maar project overschrijdend, te beschrijven, wordt de kwaliteit van je projecten steeds weer verhoogd. Wanneer er verbeteringen of wijzigingen zijn uitgevoerd aan de processen of document templates, worden deze automatisch opgehaald bij de start van nieuwe projecten. De business heeft zo een krachtig instrument in handen om zelf optimalisaties door te voeren, terwijl IT toch de controle behoudt. *Business managed, IT controlled.* Deze manier van werken verhoogt de medewerkertevredenheid en is een impuls voor de kwaliteit van dienstverlening. Ook hier zie je een positieve ontwikkeling in het reduceren van de faalkosten.

Provisioning for Office 365

Business managed, IT controlled. Dit wordt voor een groot deel gerealiseerd door een wezenlijk onderdeel van Business Process Monitor for Office 365, namelijk **Provisioning for Office 365**. Dit is een andere kant-en-klare brancheoplossing van CTB, specifiek voor bedrijven in de techniek, bouw en offshore die Office 365 omarmd hebben of gaan omarmen.

Business managed, IT controlled

Het doel van Provisioning for Office 365 is het automatiseren en standaardiseren van repetitieve taken die zich voordoen binnen bedrijfsprocessen. Denk hierbij aan het veelvuldig creëren en inrichten van projectsites in SharePoint en het veilig autoriseren van gebruikers. Het is niet meer nodig hiervoor bij IT aan te kloppen. Op basis van business rules worden de projectsites van tevoren ontwikkeld en bepaald. Deze worden ingevoerd zodat ze richting geven in het proces.

Het automatiseren en standaardiseren van veel voorkomende taken vermindert de arbeidskosten, voorkomt fouten en vergroot direct de uniformiteit binnen Office 365. Workflows worden zo ingericht dat gebruikers automatisch worden geïnformeerd over nieuwe of gewijzigde documenten en taken; of wanneer een project naar een volgende fase gaat. Op basis van functie kan Provisioning for Office 365 bepalen wie welke informatie kan inzien, wijzigen of beheren. Een volgende efficiencyslag wordt behaald doordat projectdossiers met bibliotheken en metadata geheel automatisch ingericht worden aan de hand van templates. De conclusie is dat de vaart in het proces blijft en de kwaliteit hoog is.

Cloud

Provisioning for Office 365 heeft een standaard integratie met andere informatiebronnen, zoals ERP, CRM en meer. Hiermee wordt het mogelijk beschikbare gegevens te hergebruiken. Dit hoeven overigens niet alleen Microsoft-producten te zijn. Via Provisioning is het tevens mogelijk machtigingen voor teams van medewerkers of externe partijen in te regelen. Provisioning for Office 365 wordt gehost, geüpdatet en onderhouden in de veilige Azure cloud van Microsoft.

Productivity for Office 365

In aanvulling op Provisioning biedt CTB tevens **Productivity for Office 365**. Deze suite is eveneens een verrijking van standaard Office 365 en helpt medewerkers om nog efficiënter en productiever te zijn bij dagelijkse repeterende werkzaamheden. Denk hierbij aan:

- Eenvoudig metadata toekennen aan meerdere documenten tegelijk;
- Outlook plugin om e-mails en bijlagen op te slaan op een SharePoint site;
- Metadata toevoegen aan documenten via Outlook.

Documentsjablonen zijn ideaal om standaardisatie en tijdwinst te behalen in de organisatie. Met een druk op de knop kunnen medewerkers een veelvoorkomend document aanmaken op basis van bestaande informatie. Productivity for Office 365 breidt template management uit met veel gevraagde functionaliteiten, zoals gestructureerde opslag en beheer en sjablonen beschikbaar stellen op basis van de rol van de gebruiker.

Meer dan samenwerking

Leggen we wederom de link met faalkosten, dan zijn teamcommunicatie en eenvoudiger samenwerken de speerpunten in Office 365. Waar je ook bent, je kunt overal toegang krijgen tot de documenten die nodig zijn. Als team tegelijk aan hetzelfde document werken. Verschillende versies beheren en het delen van documenten met mensen buiten de werkgroep zijn hierin essentiële functies. Met Office 365 kunnen gebruikers hier optimaal van profiteren. Maar met CTB Productivity for Office 365 kan er meer. Denk aan:

- Verzenden of kopiëren van links van meerdere documenten tegelijk;
- Meerdere documenten inpakken als ZIP-bestand en verzenden;
- Deel één link naar een verzameling documenten;
- Krijg inzicht in welke documenten met wie zijn gedeeld.

Audits

De functionaliteit binnen Productivity for Office 365 is er ook op gericht audits uit te kunnen voeren. Het is eenvoudig te achterhalen wie welke documenten wanneer heeft geopend, bewerkt, verstuurd en getekend. In het kader van compliance is dat essentieel.

Wat kan Business Process Monitor for Office 365?

- Inzicht geven in welke verplichte documenten en taken zijn afgerond en goedgekeurd;
- Met één druk op de knop krijg je toegang tot procesbeschrijvingen inclusief instructies, documentsjablonen en taken;
- Processtatus en beschrijvingen zijn in ieder project direct visueel beschikbaar;
- Koppel met de CTB Document Template module en maak direct standaard documenten aan;
- Keur documenten en taken goed en houd direct zicht op de voortgang;
- Centrale configuratie en automatische uitrol van business processen in projectdossiers

Conclusies

De conclusie van dit eBook is tweeledig. Het belangrijkste is dat de sectoren techniek, bouw en offshore opnieuw een flinke slag kunnen slaan in het terugdringen en zelfs het elimineren van faalkosten. Door bestaande technologieën slimmer in te zetten kunnen talloze processen efficiënter worden ingericht. De ideale procesgang kan eenvoudiger worden afgedwongen, waardoor er steeds minder ruimte is om fouten te maken. En daar waar fouten optreden, kunnen processen steeds eenvoudiger door medewerkers zelf worden aangepast, zodat er direct een eind aan kan worden gemaakt. Organisaties blijven zichzelf dus voortdurend verbeteren. Business Process Monitor for Office 365 van CTB is hierbij een onmisbare tool.

Een tweede, wellicht wat meer afgeleide, conclusie is dat medewerkers hierdoor prettiger kunnen werken. Informatie is makkelijk te vinden en direct beschikbaar. Documenten en templates worden aangeboden op het juiste moment en in de juiste volgorde in het proces. Werkprocessen worden versneld, samenwerking wordt verhoogt en medewerkers worden productiever. Het wat meer standaard werk, de terugkerende handelingen, kan verregaand geautomatiseerd worden. Er komt meer tijd vrij voor medewerkers om zich bezig te houden met het genereren van meer toegevoegde waarde.

De branches techniek, bouw en offshore staan bol van innovatie. Denk aan de mogelijkheden van Machine Learning, kunstmatige intelligentie, het Internet of Things of het benutten van Big Data. Dit zijn allemaal nieuwe, interessante ontwikkelingen. Wanneer u uw organisatie productiever en efficiënter maakt met Business Process Monitor for Office 365 van CTB, dan houden uw medewerkers meer tijd over kansen van innovatie te benutten. En door het terugdringen van de faalkosten, heeft u direct ruimte om hierin te investeren. Zo snijdt het mes aan twee kanten.

Nieuwsgierig naar de mogelijkheden om procesbewaking en productiviteit op een hoger niveau te tillen?

Laat het ons dan weten. Microsoft biedt ons de tools en jouw case biedt ons de uitdaging. Met onze kennis van de sectoren techniek, bouw en offshore zorgen wij voor directe en proactieve sturing in projecten. Om zo faalkosten te reduceren en om rendement veilig te stellen.

CTB xRM

CTB xRM
Keesomstraat 28
6716 AB Ede

Postbus 239
6710 BE Ede

+31 (0)31 867 02 50
info@ctbxrm.nl
www.ctbxrm.nl